BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

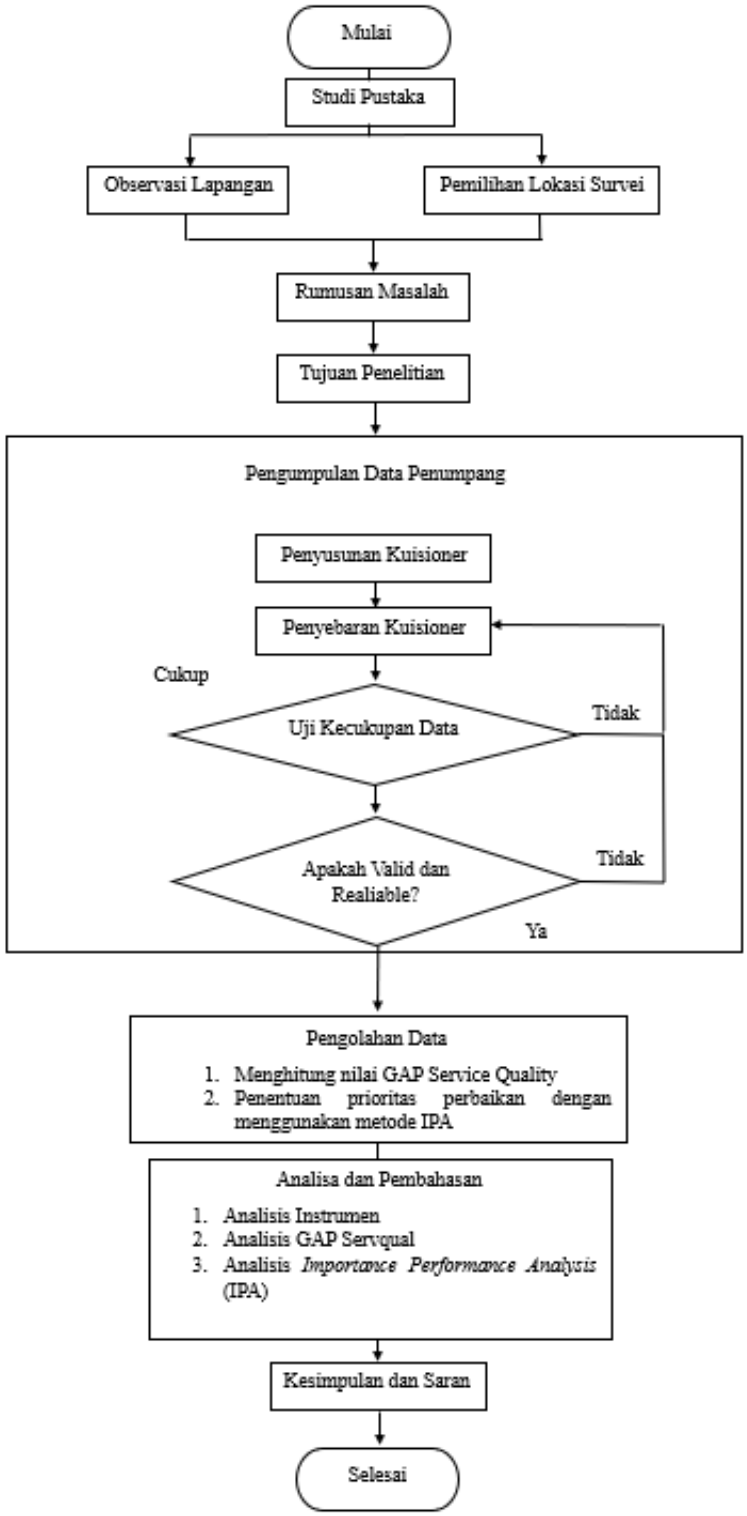
Metodologi penelitian adalah suatu kerangka atau pendekatan sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk merancang, melaksanakan, menganalisis, dan mengevaluasi sebuah penelitian. Metodologi ini mencakup prinsip-prinsip, aturan, dan langkah-langkah yang memandu proses penelitian, termasuk pemilihan metode, pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil. Metodologi penelitian memastikan bahwa penelitian dilakukan secara terorganisasi dan konsisten, sehingga menghasilkan data yang valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam praktiknya, metodologi penelitian biasanya disesuaikan dengan jenis penelitian yang dilakukan, baik itu kuantitatif, kualitatif, atau campuran, serta tujuan yang ingin dicapai oleh penelitian tersebut.

Dalam metodologi penelitian, terdapat beberapa elemen penting yang harus diperhatikan, seperti jenis penelitian (deskriptif, eksperimental, atau eksploratif), metode pengumpulan data (wawancara, observasi, survei, atau studi dokumen), serta teknik analisis data (statistik, interpretatif, atau tematik). Selain itu, metodologi penelitian juga mencakup pertimbangan etis untuk memastikan bahwa proses penelitian tidak merugikan subjek penelitian atau melanggar norma yang berlaku. Dengan memilih dan menerapkan metodologi yang tepat, peneliti dapat memastikan bahwa penelitian mereka mampu menjawab pertanyaan penelitian secara sistematis dan mendalam, sekaligus memberikan kontribusi yang signifikan terhadap bidang studi terkait.

Metodologi penelitian ini dirancang untuk membuat penelitian lebih mudah dan terstruktur dengan baik. Untuk mendapatkan data ilmiah dan objektif selama penyusunan, metode tertentu harus digunakan sebagai garis besar untuk menyelidiki dan membahas masalah.

Objek pada penelitian di KM Express Bahari Rute Gresik-Bawean yang berlokasi di Jl. Pahlawan Nomer 36. Responden pada penelitian ini adalah calon penumpang KM Express Bahari Rute Gresik-Bawean.

A. Metodologi Penelitian



Gambar 3. 1 Flow Chart Penelitian

B. **Definisi Operasional Flow Chart Penelitian**

1. **Mulai**

2. **Studi Pustaka**

Studi Pustaka adalah kegiatan pengumpulan informasi dengan pengetahuan yang relevan dengan topik dan masalah yang sedang diteliti dari berbagai sumber.

3. **Observasi dan Pemilihan Lokasi Survei**

Pemilihan lokasi survei sangan penting untuk meninjau permasalahan yang terjadi untuk diteliti kemudian mengumpulkan informasi yang ada dilapangan dan masalah apa yang terjadi disana. Dalam penelitian kali ini lokasi survei berada di Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik.

4. **Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah**

Proses perumusan masalah melibatkan identifikasi strategi yang tepat untuk mengatasi masalah yang ada di dalam organisasi dan menentukan judul penelitian. Peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

a. Bagaimana tingkat layanan kepada penumpang KM Express Bahari berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) ?
b. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang KM Express bahari bila dilihat dari kesenjangan dan kesesuaian antara layanan yang diterima dan diharapkan ?
c. Bagaimana prioritas perbaikan pelayanan KM Express Bahari rute Gresik-Bawean menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

5. Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan judul penelitian, tujuan penelitian ditentukan. Tujuan yang harus dicapai untuk melakukan penelitian dikenal sebagai tujuan penelitian.

a. Mengetahui tingkat layanan yang diberikan KM Express Bahari berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*).
b. Mengetahui tingkat kepuasan layanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.
c. Menentukan prioritas perbaikan pelayanan KM Express Bahari rute Gresik-Bawean menggunakan Importance Performance Analysis

6. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilakukan setelah perumusan masalah dan tujuan penelitian didapatkan kemudian mendapatkan data seperti nama penumpang dan jenis kelamin dari kantor Express Bahari. Setelah itu melakukan penyususan kuisioner dan dibagikan kepada beberapa responden, melalui google form. Bentuk susunan kuesioner persepsi penumpang bisa diakses melalui link google form ini (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfiLlqx42jYCiqYPgjI2scCAMJdoaK6KR-VJLNL3VZnqYazGw/viewform?usp=pp_url) dan untuk sususan kuesioner ekspektasi penumpang melalui goggle form ini (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc03xYmp5UxyJoK86OXGWwgAEBuKP8nndFFDJUh1suAEQrb0A/viewform?usp=pp_url).

Ada empat jenis pertanyaan antara lain, Menurut (Irawan, 2003):

a. Pertanyaan tertutup: Responden tidak diberikan kesempatan untuk memberi jawaban karena pilihan jawaban sudah ditentukan.
b. Pertanyaan terbuka: Responden bebas memberi jawaban karena pilihan jawaban tidak diketahui sebelumnya.

c. Pertanyaan terbuka diikuti oleh kombinasi jawaban tertutup untuk menentukan pilihannya.
d. Pertanyaan semi terbuka meskipun jawaban sudah disusun dengan baik, mungkin ada tambahan jawaban.

Penelitian ini menggunakan jenis pertanyaan tertutup, di mana pilihan jawaban sudah ditentukan dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberi jawaban alternatif. Model kuisoner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tabel Atribut Kualitas Pelayanan dari penelitian terdahulu

No	Dimensi	Atribut	Sumber
1	Tangible	Apakah didalam kapal bersih, nyaman dan tenang	Shoalihin (2019)
2		Apakah harga tiket kapal sesuai dengan pelayanan yang diberikan	Shoalihin (2019)
3		Apakah kapal tepat dalam waktu keberangkatannya	Shoalihin (2019)
4		Apakah kapal menyediakan fasilitas yang baik	Shoalihin (2019)
5		Apakah pelayanan kapal sesuai dengan apa yang di harapkan	Shoalihin (2019)
6		Apakah kapal telah memenuhi janji yang di berikan sesuai dengan jenis layanannya.	Shoalihin (2019)

7	Reliability	Apakah perhatian yang diberikan perusahaan dapat menyelesaikan masalah penumpang	Shoalihin (2019)
8		Apakah prosedur pelayanan tidak membingungkan	Dirang (2021)
9	Responsiveness	Pelayanan petugas kapal yang cepat dan tepat	Shoalihin (2019)
10		Kesedian petugas kapal dalam membantu penumpang	Shoalihin (2019)
11		Kesunguhan petugas kapal dalam mengatasi masalah penumpang	Shoalihin (2019)
12		Pihak kantor memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh para penumpang	Dirang (2021)
13	Assurance	Keramahan dan kesopanan petugas kapal	Shoalihin (2019)
14		Keamanan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan kapal	Shoalihin (2019)
15		Kepercayaan penumpang/masyarakat terhadap transportasi kapal	Shoalihin (2019)
16		Memberikan jaminan keamanan barang bawaan penumpang	

			Dirang (2021)
17	Empathy	Perhatian pihak kantor terhadap penumpang	Shoalihin (2019)
18		Pengertian petugas kapal terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpangnya	Shoalihin (2019)
19		Kepentingan penumpang diutamakan oleh pihak kantor	Shoalihin (2019)
20		Memberikan pelayanan kepada semua penumpang secara adil.	Dirang (2021)

Setelah melakukan penyusunan kuesioner kemudian dilakukan pembagian kuesioner kepada responden. Setelah pembagian kuesioner tahap selanjutnya yaitu Uji Kecukupan data. Dalam tahap ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \qquad (3.1)$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

α = toleransi penyimpangan, yang digimakan (0,1 atau 10%).

Setelah kuesioner diisi oleh responden, langkah selanjutnya melakukan uji validitas untuk mengetahui atribut dari kuesioner valid atau tidak. Dalam Uji Validitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$rxy = \frac{n\,\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[\{N\,\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\,\{N\,\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}} \quad (3.2)$$

Dimana:

rxy : korelasi momen tangkar

n : jumlah responden

∑X : jumlah skor butir X yang didapat dari rekap data kepentingan pelanggan.

∑Y : jumlah skor butir Y yang didapat dari rekap data kepuasan.

$\sum X^2$: jumlah skor X kuadrat

$\sum Y^2$: jumlah skor Y kuadrat

∑XY : perkalian antara jumlah skor butir X dengan jumlah perkalian faktor Y

Jika data sudah valid maka tahap selanjutnya dilakukan uji reliabilitas, dan jika data tidak valid maka dilakukan perbaikan kuesioner dan pembagian kuesioner kepada responden lagi.

Pada tahap uji reliabilitas ini tujuannya untuk menilai konsistensi atau kestabilan dari instrumen pengukuran dalam penelitian ini. Dalam uji reliabilitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2.rb}{1+rb} \quad (3.3)$$

Dimana :

r_{11} : Nilai Reliabilitas

rb : Nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukupbaik), diatas 0,8 (baik)

7. Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan tahap dilakukan pengolahan data:

a. Tahap awal dimulai dengan perhitungan nilai persepsi dan nilai ekspektasi penumpang

Dalam hal ini, ditekankan bahwa jika kinerja persepsi naik di atas apa yang diharapkan untuk atribut yang relevan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. Skala nilai terhadap atribut-atribut pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingannya. Skala yang digunakan yaitu 1 sampai 5 sebagai berikut

Tabel 3.2 Skala Nilai Ekspektasi

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Untuk rumus perhitungan nilai ekspektasi ada dibawah ini :

$$Tei = \frac{(E_1 x\ 1) + (E_2 x\ 2) + (E_3 x\ 3) + (E_4 x\ 4) + (E_5 x\ 5)}{N} \quad (3.4)$$

Dimana :

Tei = Nilai ekspektasi total responden terhadap atribut pelayanan I

E1 = Jumlah responden dengan jawaban “tidak penting”

E2 = Jumlah responden dengan jawaban “kurang penting”

E3 = Jumlah responden dengan jawaban “cukup penting”

E4 = Jumlah responden dengan jawaban “penting”

E5 = Jumlah responden dengan jawaban “sangat penting”

N = Total responden

Pada tahap selanjutnya menghitung nilai persepsi dari responden. Skala nilai terhadap atribut-atribut pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingannya. Skala yang digunakan yaitu 1 sampai 5 sebagai berikut

Tabel 3.3 Skala Nilai Persepsi

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Untuk perhitungan nilai persepsi yaitu sebagai berikut :

$$SPi = \frac{(P_1 x\ 1) + (P_2 x\ 2) + (P_3 x\ 3) + (P_4 x\ 4) + (E_5 x\ 5)}{N} \qquad (3.5)$$

Dimana:

SPi = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan i

P1 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat tidak setuju”

P2 = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak setuju”

P3 = Jumlah responden dengan jawaban “kurang setuju”

P4 = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”

P5 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat setuju”

N = Total responden

b. Tahap selanjutnya dilakukan perhitungan nilai servqual score untuk menentukan sejauh mana gap antara persepsi dan ekspektasinya. Servqual Score dapat digunakan untuk membandingkan kualitas layanan antar perusahaan (Tjiptono, Diana, 2000). Berry,para suraman dan zeithml mengembangkan rumus berikut ini (tjiptono, 2005) :

$$Q = P - E \quad (3.6)$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan

P = Persepsi

E = Ekspektasi

Kemudian dilakukan perhitungan Weighted SERVQUAL Score (WSC) adalah metode yang digunakan untuk memberikan bobot yang berbeda pada setiap dimensi SERVQUAL berdasarkan kepentingannya relatif terhadap pelanggan. Ini memberikan gambaran yang lebih akurat tentang kualitas layanan dengan mempertimbangkan prioritas yang diberikan oleh pelanggan pada setiap dimensi (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988). Berikut rumus untuk menghitung Weighted SERVQUAL Score menurut para ahli:

$$WSC = W_i \times Q_i \quad (3.7)$$

Dimana :

WSC = Weight Servqual Score

W_i = Nilai Kepentingan

Q_i = skor Servqual rata-rata

c. Analisis Importance Performance Analysis

Menentukan *Importance Performance Analysis*, yang dikenal dengan analisis kuadran, yang terdiri dari empat kuadran: Perhatian Kritis, Perhatian Sekunder, Mempertahankan Usaha, dan Pemantauan. Pada diagram *Importance Performance Analysis*, atribut perhatian kritis I menunjukkan bahwa

perbaikan kebutuhan pelanggan harus diprioritaskan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

8. Tahap Analisa Data

Dalam tahap analisis data ini dilakukan analisis gap yang terdapat pada setiap atribut dan kemudian memberikan saran perubahan setiap atribut yang belum mencapai ekspektasi penumpang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari pengolahan data yang telah diproses melalui proses perhitungan hingga akhir menghasilkan analisis yang dimaksudkan untuk penelitian ini, yang kemudian menghasilkan rekomendasi untuk peningkatan.

9. Kesimpulan dan Saran

Membuat kesimpulan dari keseluruhan proses kerja dari mulai pengolahan data hingga analisis data dan kemudian memberikan saran untuk perbaikan layanan KM Express Bahari.